

Dozent/in

Hr. Heinrich

Arbeitsblätter

Kursunterlagen

Grundlagen des Prozess-Managements

Prozesse effizient und nachhaltig gestalten

Inhalt des Themas

- 1 Ganzheitlicher Prozessgestaltungsansatz
- 2 Grundlagen der Prozessgestaltung
 - 2.1 Gestaltungsgrundsätze
 - 2.2 Modelle der Prozessgestaltung
 - 2.3 Transparenz in Abläufen
 - 2.4 Schnittstellenanalyse- und gestaltung
 - 2.5 Potentialanalyse
- 3 Systematische Prozessverbesserung und -veränderung
 - 3.1 Management von Veränderungen
 - 3.2 Aufbau integrierter Managementsysteme
 - 3.3 Prozessaudits
 - 3.4 Prozessmessung und -controlling
 - 3.5 Prozess-Selbstbewertung

Überblick für 05.07.2004

Das Unternehmen

Der Kunde

Das Unternehmen – interne Funktionsbereiche

Das Unternehmen – die Aufbauorganisation

Das Unternehmen – die Ablauforganisation

Der Mitarbeiter

Das Arbeitsumfeld

Das Unternehmen (📄 Das Unternehmen)

Sinn und Zweck einer Unternehmung ist

- ⇒ Umsatz
- ⇒ Gewinn
- ⇒ Marktpräsenz
- ⇒ stabile Ertragslage
- ⇒ Kundenzufriedenheit
- ⇒ Mitarbeiterzufrieden
- ⇒ soziale Leistungen
- ⇒ Beitrag zum gesellschaftlichen Auftrag
- ⇒ Markenidentität
- ⇒ Einfluss und Macht

Der Kunde hat dagegen folgende Ziele

- ⇒ Zuverlässigkeit
- ⇒ Billig
- ⇒ angemessen / gutes Preis-/Leistungsverhältnis
- ⇒ Flexibilität
- ⇒ Erreichbarkeit
- ⇒ Kundennähe
- ⇒ Qualität
- ⇒ Service
- ⇒ kontinuierliche Beziehung